

УДК 656.224.003.077

К.М. Шерепа

## СЕРВІС-ЦЕНТРИ З ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

*В статті розглядається питання щодо якості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України. Ключові слова: якість, пасажир, залізничний транспорт.*

*В статье рассматривается вопрос связан с качеством обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте Украины. Ключевые слова: качество, пассажир, железнодорожный транспорт.*

*In the article a question is examined in relation to quality maintenance of passengers on the railway transport of Ukraine. Key words: quality, passenger, the railway transport.*

### **Постановка проблеми.**

Збитковість залізничних пасажирських перевезень у всіх видах сполучень спонукають залізниці до пошуку нових форм співпраці з пасажирями через пропонування їм широкого асортименту сервісних послуг (нових) з підвищенням їх привабливості, що в результаті дасть зростання обсягів роботи і доходних надходжень. Як свідчить практика, такий шлях підвищення ефективності та прибутковості пасажирських перевезень є найбільш реальним тому, що підвищення вартості проїзду та надання традиційних послуг суттєво не збільшує доходи залізниць. Становлення і розвиток ринкових відносин в державі призводить до значних змін у всіх сферах життєдіяльності суспільства. Продовжується розшарування населення за рівнем доходів, з'явився клас дуже забезпечених громадян, продовжує розвиватися вітчизняний бізнес, що сприяє зростанню економічних зв'язків між підприємствами різних форм власності, різноманітними бізнесовими структурами і підприємцями. Подальше поглиблення ринкових перетворень спричинятиме зміцненню середнього та малого бізнесу, формуванню в суспільстві вітчизняного бізнесового прошарку. Завдяки цьому зростає потреба цих людей у здійсненні поїздок з метою задоволення, перш за все, власного економічного інтересу. У перспективі кількість таких поїздок буде зростати. Крім того, у такої категорії пасажирів виникають свої вимоги до переліку і якості вимог, за надання яких вони готові залізницям платити. Вже зараз значна частина пасажирів має потребу в наданні нових послуг, які раніше залізницями не надавалися. Основними серед них є наступні: доставка пасажирів і багажу на вокзал і назад, замовлення на залізничні квитки за телефоном і електронною поштою, бронювання місць в поїздах і в готелях, послуги мобільного зв'язку та інші.

### **Аналіз основних джерел.**

Нормативною базою регулювання якості товарів в нашій державі є Закон України «Про захист прав споживачів». Але в сфері транспорту нормативний документ, який регулює відносини між виробником та

споживачем, установлюючи стандарти якості пасажирських перевезень, до даного часу, нажалі, відсутній.

Поняття якості закріплено в стандартах багатьох країн світу. В державному стандарті Росії (ГОСТ Р 51006-96, «Услуги транспортные. Термины и определения») під «якістю» розуміють сукупність характеристик пасажирських, вантажних перевезень, які максимально забезпечують потреби пасажирів та вантажовідправників в процесі роботи.

### **Мета статті.**

Аналіз діяльності роботи сервіс-центрів, з метою визначення якості послуг, які надаються пасажирам на залізничних вокзалах.

### **Викладення основного матеріалу.**

В останні роки на залізницях України почала створюватися мережа *сервіс-центрів* (СЦ) з обслуговування пасажирів, *діяльність яких спрямована* на забезпечення замовлень платоспроможної частини населення на надання комплексу транспортних послуг (основних, супутніх і додаткових) на підставі значного розширення асортименту послуг і підвищення її якості. Задача сервіс-центрів полягає в тому, що вони задовольняють запит пасажирів з усього замовленого ним переліку послуг у момент його звернення до СЦ, незалежно від того, які структури залізничного транспорту будуть приймати участь у реалізації послуг. Тому у масштабі мережі залізниць для вирішення цієї проблеми використовується системний підхід – *формується цілісна система взаємодіючих сервіс-центрів* на різних пасажирських станціях. Найбільш повне і якісне задоволення в сервісних послугах потреб пасажирів можна досягти завдяки чіткій оперативній взаємодії різних сервіс-центрів.

У найближчій перспективі сервіс-центри мають успішно конкурувати із різними державними і недержавними структурами у вирішенні питань з транспортного обслуговування населення. З подальшим розвитком сервісного обслуговування *сервіс-центри мають стати ефективними структурами, які будуть координувати і об'єднувати зусилля* різних видів транспорту, підприємств і приватних компаній в наданні пасажирам комплексу транспортних послуг. Такий перспективний розвиток створених сервіс-центрів в структурі вокзалів можливий через значну концентрацію пасажиропотоків на залізницях, які є і будуть у перспективі відігравати домінуюче положення в транспортному обслуговуванні населення.

Сервіс-центри повинні приймати постійно активну участь в удосконаленні виконання транспортних послуг, в підвищенні їх якості. Для цього необхідно їм вивчати оцінки пасажирів про якість послуг, збирати і систематизувати їх бажання і *на підставі глибоких маркетингових досліджень проводити наступне:*

- своєчасно *реагувати на зміни* в потребах людей, надавати їм різноманітні сучасні і якісні послуги;
- готувати *пропозиції щодо зміни технології* роботи вокзалу, схем формування (композицій составів) і графіка руху пасажирських поїздів;

- обґрунтовувати рішення для подальшого технічного розвитку пасажирських станцій, вокзалів і їх структурних підрозділів.

*Основними послугами, що надаються сервіс-центрами є наступні:*

- оформлення проїзних документів;
- бронювання (при особистому зверненні, по телефону) місць і оформлення проїзних залізничних документів і на інші види транспорту;
- доставка проїзних документів додому;
- придбання проїзних документів в касі при особистому зверненні;
- надання різноманітної довідкової інформації;
- бронювання місць в готелях, кімнатах відпочинку та матері і дитини;
- надання послуг міжнародного, міжміського та місцевого зв'язку, факсу, електронної пошти;
- доставка пасажирів і багажу на вокзал і вивіз їх з вокзалу;
- прийом замовлень на виклик таксі, носіїв;
- поліграфічні послуги (копіювання, розмноження, ламінування документів);
- надання залів очікування підвищеної комфортності і кімнат для проведення ділових переговорів.

На мережі залізниць України сервіс-центри створено на залізничних вокзалах адміністративних і культурних центрів нашої держави. Структура і штат СЦ залежить від попиту пасажирів на сервісні послуги.

При визначенні структури СЦ необхідно, щоб його функціонування забезпечило:

- мінімальну тривалість виконання будь-якого замовлення при безумовному забезпеченні високої якості обслуговування;
- безперервність процесу обслуговування, незважаючи на можливу етапність здійснення послуг;
- чітку взаємодію всіх учасників реалізації послуги;
- швидке виправлення випадкової помилки і недопущення її в майбутньому;
- безпосередній і всебічний контроль за якістю виконання сервісних послуг за всіма параметрами.

*Найбільш високим попитом у пасажирів користуються наступні послуги:*

- бронювання і продаж проїзних документів;
- надання для відпочинку залів підвищеної комфортності;
- надання комп'ютерних послуг.

Надання названих послуг складає основну частину доходних надходжень сервіс-центрів. Послуги з розміщення пасажирів в готелях, кімнатах матері і дитини, будинках відпочинку та інші послуги не користуються великим попитом, тому вони приносять СЦ невелику частину доходів. Враховуючи цю обставину, і з метою своєчасного визначення оперативних заходів із забезпечення стабільного функціонування і

поступального розвитку сервіс-центра необхідно щомісячно аналізувати основні кількісні і фінансові показники: кількість пасажирів, які були обслужені за встановлений період; витрати на утримання штату СЦ; дохідні надходження (з розділенням доходів за традиційні види послуг і окремо – за надання нових послуг, в загальній сумі і в розрахунку на одного пасажирів) і рентабельність СЦ. Остаточна оцінка кінцевих результатів роботи СЦ має здійснюватися за загальною *сумою доходів* від наданих пасажирів послуг і величиною отриманої *рентабельності*.

Всі залізничні вокзали великих міст постійно здійснюють масове обслуговування пасажирів, що супроводжується через динамічні, економічні і демографічні зміни в суспільстві *зростанням вимог* населення до якості сервісного обслуговування пасажирів із значним посиленням в них акценту на їх індивідуалізацію і бажань в отриманні нових послуг, не властивих вокзальним комплексам. Такі послуги ніколи не виконувалися працівниками вокзалів.

Вокзальна технологія не передбачає їх виконання, що призводить до незадоволення на них попиту пасажирів. Тому організація сервіс-центрів відкрила широкі можливості по значному розширенні переліку сервісних послуг за рахунок впровадження нових, нетрадиційних вокзалам. В результаті послугами утворених сервіс-центрів користується все більше і більше пасажирів.

Сервіс-центрам складно конкурувати з вокзальними підрозділами в виконанні уже *напрацьованих (традиційних)* сервісних послуг. Тому на даному етапі удосконалення залізничних пасажирських перевезень найбільш доцільно сервіс-центрам спрямовувати свою діяльність на реалізацію *нових (нетрадиційних)* послуг, які не надаються вокзальними структурами. Такий підхід надасть можливість задовольнити попит найбільш забезпечених пасажирів, що зміцнить фінансовий стан і матеріальну базу сервіс-центрів, які в теперішній час ще формуються. Минулий період функціонування сервіс-центрів свідчить, що таких пасажирів приваблюють затишні, красиво оформлені приміщення, з сучасними меблями і необхідним технічним оснащенням, висока культура обслуговування персоналу. Тому для якісного функціонування сервіс-центри слід розміщувати в вокзальних комплексах і мати в своєму розпорядженні наступне:

- зали комплексного обслуговування пасажирів, де виконуються сервісні послуги: бронювання, продаж і доставка проїзних документів, оформлення зберігання і доставка багажу і ручної поклажі, довідково-інформаційні послуги, поштово-телеграфні послуги, комп'ютерні і поліграфічні послуги, надання різних видів зв'язку та інших послуг;

- зали відпочинку з відповідним обладнанням, в тому числі і для забезпечення пасажирів харчуванням;

- зал для проведення пасажирів ділових бесід;

- окремі приміщення для зберігання багажу і ручної поклажі, а також для адміністративно-управлінського апарату;

- приміщення для проведення санітарно-гігієнічного обслуговування;
- площадку для відстою автомобілів.

Особливої уваги в удосконаленні сервісного обслуговування пасажирів вимагають *приміські перевезення* через їх масовість і велику соціальну значимість, незважаючи на їх збитковість для залізниць. Залізниці приймають зараз деякі заходи для зменшення збитковості. Перш за все залізниці приймають зусилля, які спрямовані на усунення безквиткового проїзду пасажирів і збільшення вартості проїзду без зміни якості перевезень в цілому. Але гострота проблеми вимагає від залізниць проведення кардинальних змін в організації приміських перевезень через впровадження *системи комплексного покращення умов і якості обслуговування пасажирів*.

Як свідчать опитування пасажирів значна їх частина не задоволені такими умовами проїзду: переповнені вагони, невисока швидкість, розклад рух у електропоїздів, низький рівень сервісу і комфорту. Крім того, в сучасних приміських поїздах не виконуються елементарні положення сервісології: майже відсутні умови для забезпечення людей елементарними гігієнічними умовами і фізіологічними потребами. Тому низька якість обслуговування приміських пасажирів спонукає їх користуватися іншими видами транспорту і залізниці втрачають частину платоспроможного населення і грошові надходження.

Незважаючи на масовість приміських перевезень, залізницям необхідно відмовитися від орієнтації обслуговування пасажирів лише за найбільш спільними для великої кількості пасажирів вимог, які нескладно задовольняти. Такий підхід буде завжди відштовхувати від залізниць найбільш забезпечену частину населення. З метою уникнення такої ситуації необхідно залізницям використовувати *індивідуальний підхід*, надаючи приміським пасажирам крім основних послуг ще і *супутні і додаткові*. Надання таких послуг значно підвищить привабливість і сприятиме кращому забезпеченню комфортності поїздки.

*Основними факторами підвищення якості обслуговування приміських пасажирів і зниження їх збитковості є наступні:*

- зручний час прибуття і відправлення приміських поїздів з початково-кінцевих станцій;
- мінімальна тривалість поїздки;
- забезпеченість пасажирів місцями для сидіння;
- покращення умов поїздки в вагонах;
- необхідна регулярність руху поїздів;
- безпека руху поїздів і особиста безпека пасажирів.

*Найбільш важливими супутніми послугами, виходячи з вимог приміських пасажирів є:*

- забезпечення кондиціонування повітря і підтримка належного температурного режиму в вагонах;
- обладнання вагонів санітарно-гігієнічними вузлами;

- безпека пасажирів в приміських поїздах, особливо в вечірні години і в передсвяткові та святкові дні.

Більш широко врахувати в приміських перевезеннях індивідуальні вимоги пасажирів можливо завдяки введенню *нових категорій приміських поїздів з вагонами першого, другого і третього класів*. Поїзда різних категорій будуть відрізнятися швидкістю руху і рівнем комфортабельності вагонів, тобто буде реалізована диференціація сервісного обслуговування пасажирів в дорозі. Пасажирів у вагонах першого та другого класів треба забезпечити місцями для сидіння, кондиціонування повітря, наявністю біотуалетів і охорони. Крім того, у різних вагонах пасажирів повинні мати можливість купити гарячу каву, чай, морозиво, напої, бутерброди та інші продукти харчування, а також газети, журнали й інші товари першої необхідності. Для цього необхідно розробити різні схеми формування приміських поїздів, які сприятимуть задоволенню потреб пасажирів і зменшенню збитковості перевезень за рахунок експлуатації різних категорій поїздів і класів вагонів. Важливою задачею в таких умовах є визначення ціни на проїзд пасажирів у приміських поїздах різних категорій і у вагонах різних класів.

**Висновки.** Розвиток ринкових відносин в державі спричиняє зростання і зміцненню приватного сектора економіки, представники якого систематично користуються послугами залізничного транспорту в різних видах пасажирських сполучень. Крім того, продовжує зростати розшарування населення за ознакою доходів. Досвід роботи залізничного транспорту протягом трансформаційного періоду, який розпочався в 1991 році, показує, що зміцнення фінансового стану підрозділів залізниць, які займаються пасажирськими перевезеннями, можливо завдяки більш глибокому урахуванню індивідуальних вимог пасажирів. Це можна здійснити шляхом розширення сервісного обслуговування пасажирів, яке здійснюється сервіс-центрами залізниць. Перший досвід їх роботи свідчить про правильно обраний залізницями напрям удосконалення пасажирських перевезень. В перспективі за рахунок розширення асортименту сервісних послуг, які виконуються сервіс-центрами і забезпечення ними комплексного сервісного обслуговування і супроводження пасажирів від моменту виникнення у нього бажання здійснити поїздку до її завершення із чіткою взаємодією залізниць з іншими видами транспорту залізничний вокзал може стати *одним великим сервіс-центром*.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аксенов И.М. Основы маркетинга в сфере пассажирских перевозок [Текст] – К.: КМУГА, 1999. – 185 с.
2. Кочнев Ф.П. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте. [Текст] – М.: Транспорт, 1980. – 496 с.
3. Трихунков М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность. [Текст] М.: Транспорт. -1993. – 256 с
4. Иловайский Н.Д., Кисилев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. [Текст] – М.: Маршрут, 2003. – 59 с.